



CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

FUNDO MANAUS SOLIDÁRIA
2025

ATUALIZADO EM 14/03/2025
VERSÃO 2.0 - REVISÃO 2

Prefeito

David Antônio Absai Pereira de Almeida

Vice-Prefeito

Renato Frota Magalhães Júnior

Presidente do Fundo Manaus Solidária

Viviana Pinheiro Lira de Oliveira

Vice-Presidente do Fundo Manaus Solidária

Gisele Menezes dos Santos

Diretora Executivo do Fundo Manaus Solidária

Fabíola Ribeiro Ferreira

Secretário Executivo do Fundo Manaus Solidária

Marcos Lira Do Nascimento

APRESENTAÇÃO

Prezado(a) munícipe,

No âmbito da Administração Pública Municipal, o Fundo Manaus Solidária foi instituído por meio da Lei nº 2.218/2017, alterado pela Lei nº 2.389/2019, com o objetivo de financiar e, com agilidade, buscar financiamento de programas e ações para a solução de problemas de relevante alcance social, permanentes, crônicos ou de natureza temporária e cíclica, e ainda, promover outras ações de natureza social na área urbana e rural do município de Manaus.

Assim cumprindo com os objetivos, o Fundo Manaus Solidária tem como funções alinhar, apoiar, incentivar, coordenar e realizar ações de promoção social, cultural, educacional, qualificação profissional; empreendedorismo, voltadas ao meio ambiente e à melhoria da qualidade de vida nos mais diversos aspectos sociais, não acarretando prejuízo a outras ações de desenvolvimento, inclusão e promoção social no município de Manaus.

Destacamos também que a fonte de recurso deste Fundo Manaus Solidária é por meio de recurso próprio com base na Lei nº 2.218 de 04 de maio de 2017, que autoriza reter e recolher para este Fundo o produto resultante de 0,5% de parte do que o Município adquire (bens, serviços e construção de obras).

SUMÁRIO

CONTROLE INTERNO SETORIAL	4
1. Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC).....	Erro! Indicador não definido.
2. Serviço de Ouvidoria.....	
Erro! Indicador não definido.	
CONTROLE INTERNO SETORIAL	4
1. Editais De Chamamento Público	8
2. Emendas Parlamentares.....	10
3. Serviços de Assistência Social.....	12
4. Campanhas De Prevenção, Ações De Promoção Do Bem-Estar, Entretenimento E Cultural	14
5. Cursos de capacitação.....	16
6. Natal das Águas	18

CONTROLE INTERNO SETORIAL

HORÁRIO DE ATENDIMENTO (8H -12H, 13H–17H)

1. Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC)

O que é o serviço?

Serviço destinado para prestação de informações ao cidadão em atendimento aos dispositivos da Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011)

Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço

Identificação do Usuário no Sistema e Especificação da Informação Requerida

Principais Etapas do Serviço

Encaminhar pedido de Acesso à Informação via Fala.Br de forma sucinta.

Canais de comunicação:

- ✓ Eletrônico: <https://falabr.cgu.gov.br/web/home>
- ✓ Presencial: Av. Brasil, nº 1.335 – Compensa, CEP.: 69.036-110.

Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:

Até 20 dias, conforme art. 11, §1º da Lei nº 12.527/2011

Formas de prestação:

Presencial e Eletrônica pelo Portal Fala.Br
Taxas e Preços:
Gratuito
Prioridade no Atendimento:
Ordem de Chegada
Manifestação do Usuário
Elogios, solicitações, denúncias, sugestões, dúvidas ou reclamações do serviço prestado. Acesse nossa ouvidoria através de: https://falabr.cgu.gov.br/web/home

2. Serviço de Ouvidoria

O que é o serviço?

Compreende a mediação de conflitos entre o usuário (município) e a administração pública visando a solução dos problemas apresentados com a articulação dentro das engrenagens do órgão.

Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço

Identificação do Usuário (exceto no caso de denúncias anônimas)

Principais Etapas do Serviço

Encaminhar manifestação via Fala.Br
Receber retorno acerca da data de execução dos serviços desejados
Avaliação por parte do usuário

Canais de comunicação:

- ✓ E-mail: ouvidoria.fms@manaus.am.gov.br
- ✓ Presencial: Av. Brasil, nº 1.335 – Compensa, CEP.: 69.036-110.
- ✓ Eletrônico: <https://falabr.cgu.gov.br/web/home>

Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:

Até 30 dias, conforme dispõe o art. 17 do Decreto Municipal nº 5.537/2023

Formas de prestação:

Eletronicamente ou presencialmente

Taxas e Preços:

Gratuito

Prioridade no Atendimento:

Ordem de Chegada

Manifestação do Usuário

Elogios, solicitações, denúncias, sugestões, dúvidas ou reclamações do serviço prestado. Acesse nossa ouvidoria através de:
<https://falabr.cgu.gov.br/web/home>

SERVIÇOS PRESTADOS PELA SUBSECRETARIA

HORÁRIO DE ATENDIMENTO (8H -12H, 13H–17H)

1. Editais De Chamamento Público

O que é o serviço?

Fundo Manaus solidária promove o desenvolvimento da cidadania e a busca da equidade social e econômica, com a aplicação de recursos financeiros em projetos sociais elaborados por entidades de direito privado sem fins lucrativos. Os investimentos têm sido diversificados no apoio a entidades.

Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço

Documentação Necessária – Propostas/plano de trabalho de acordo com as regras do edital; ofício de solicitação de participação do edital; Declaração de ciência e concordância; Cópia do cartão nacional da pessoa jurídica-CNPJ (mínimo 1 ano ativo); 03 orçamentos originais de fornecedores distintos; todos os documentos pertinentes para uma possível celebração; entre outros que poderão ser exigidos no edital

Principais Etapas do Serviço

Encaminhar proposta via sistema SIGED, dentro do prazo.

Canais de comunicação:

- ✓ Telefone: (92) 98842-3017
- ✓ Presencial: Avenida Brasil, 1335 – Compensa, Manaus, AM, Brasil
- ✓ Eletrônico: <https://falabr.cgu.gov.br/web/home>

Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:

A depender da programação existente em cada projeto sendo até 9 meses.

Formas de prestação:
Via sistema Sigid.
Taxas e Preços:
Gratuito
Prioridade no Atendimento:
Ordem de envio.
Manifestação do Usuário
Elogios, solicitações, denúncias, sugestões, dúvidas ou reclamações do serviço prestado. Acesse nossa ouvidoria através de: https://falabr.cgu.gov.br/web/home

2. Emendas Parlamentares

O que é o serviço?

Anualmente, cada um dos 41 vereadores da capital pode destinar, livremente, cerca de R\$ 2 milhões em recursos dentro do orçamento municipal. Estas são as emendas individuais impositivas, que a prefeitura é obrigada a pagar.

Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço

Propostas/plano de trabalho; ofício de entrega da documentação; Declaração de ciência e concordância; Cópia do cartão nacional da pessoa jurídica - CNPJ (mínimo 1 ano ativo); 03 orçamentos originais de fornecedores distintos; todos os documentos pertinentes para uma possível celebração; entre outros que poderão ser exigidos.

De acordo com emenda impositiva do parlamento municipal

Principais Etapas do Serviço

O vereador encaminha Ofício à SEMEF, para análise e posteriormente é enviado para o FMS de solicitação de documentação da instituição.

Canais de comunicação:

- ✓ Telefone: (92) 98842-3017
- ✓ Presencial: Avenida Brasil, 1335 – Compensa, Manaus, AM, Brasil
- ✓ Eletrônico: <https://falabr.cgu.gov.br/web/home>

Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:

12 meses

Formas de prestação:
Via Siged
Taxas e Preços:
Gratuito
Prioridade no Atendimento:
Ordem de Chegada
Manifestação do Usuário
Elogios, solicitações, denúncias, sugestões, dúvidas ou reclamações do serviço prestado. Acesse nossa ouvidoria através de: https://falabr.cgu.gov.br/web/home

3. Serviços de Assistência Social

O que é o serviço?

Garantia da proteção social aos cidadãos, ou seja, apoio a indivíduos, famílias e à comunidade no enfrentamento de suas dificuldades, por meio de serviços, benefícios, programas e projetos. Oferecemos quando necessário atendimento com orientação ao usuário para acesso às políticas públicas.

Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço

Nenhum.

Principais Etapas do Serviço

Escuta
Cadastro
Visitas Domiciliares

Canais de comunicação:

- ✓ Telefone: (92) 98842-3017
- ✓ Presencial: Avenida Brasil, 1335 – Compensa, Manaus, AM, Brasil
- ✓ Eletrônico: <https://falabr.cgu.gov.br/web/home>

Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:

Conforme as ocorrências (cheias/deslizamentos/atendimento)

Formas de prestação:

Presencial

Taxas e Preços:

Gratuito



Prioridade no Atendimento:

Ordem de Chegada

Manifestação do Usuário

Elogios, solicitações, denúncias, sugestões, dúvidas ou reclamações do serviço prestado. Acesse nossa ouvidoria através de:
<https://falabr.cgu.gov.br/web/home>

4. Campanhas De Prevenção, Ações De Promoção Do Bem-Estar, Entretenimento E Cultural

O que é o serviço?

Realizamos um conjunto de ações, campanhas e atividades executadas cujo objetivo é chamar a atenção da sociedade para um determinado tema ou problema e sensibilizar a população sobre a importância de se engajar em ações para o conhecimento e/ou procura de ajuda adequada, também promover a cultura da paz, entretenimento e bem-estar, através dessas ações. Desenvolvemos Campanhas e Ações.

Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço

Nenhum.

Principais Etapas do Serviço

- Caminhada Azul - em alusão ao dia mundial de conscientização do autismo;
- Ações alusivas a datas comemorativas (Páscoa, dia do idoso, dia da mulher, dia das crianças...) e de prevenção (janeiro branco, setembro amarelo, outubro rosa, novembro azul,...)
- Circo na Escola - levando a alegria circense às escolas da rede municipal;
- Cinema na Escola – levando a magia do cinema à escolas municipais;

Canais de comunicação:

- ✓ Telefone: (92) 98842-3017
- ✓ Presencial: Avenida Brasil, 1335 – Compensa, Manaus, AM, Brasil
- ✓ Eletrônico: <https://falabr.cgu.gov.br/web/home>

Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:

Variável (depende da data de programação)



Formas de prestação:
Presencial
Taxas e Preços:
Gratuito
Prioridade no Atendimento:
Ordem de Chegada
Manifestação do Usuário
Elogios, solicitações, denúncias, sugestões, dúvidas ou reclamações do serviço prestado. Acesse nossa ouvidoria através de: https://falabr.cgu.gov.br/web/home

5. Cursos de capacitação

O que é o serviço?

Objetivando capacitar a população para o mercado de trabalho, visando a geração de renda e melhoria na qualidade de vida, promovendo a autonomia financeira de cada usuário

Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço

Preferencialmente profissionais atuantes em OSC's.

Principais Etapas do Serviço

Realizar inscrição no site do FMS.

Canais de comunicação:

- ✓ Telefone: (92) 98842-3017
- ✓ Presencial: Avenida Brasil, 1335 – Compensa, Manaus, AM, Brasil
- ✓ Eletrônico: <https://falabr.cgu.gov.br/web/home>

Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:

A depender da programação vigente, em média, 8 horas.

Formas de prestação:

Presencial

Taxas e Preços:

Gratuito

Prioridade no Atendimento:

Ordem de chegada.

Manifestação do Usuário

Elogios, solicitações, denúncias, sugestões, dúvidas ou reclamações do

**Manaus
Solidária**
Fundo Municipal



Prefeitura de
Manaus

serviço prestado. Acesse nossa ouvidoria através de:
<https://falabr.cgu.gov.br/web/home>

6. Natal das Águas

O que é o serviço?

Reacender o espírito natalino entre as famílias manauaras e através da ornamentação da cidade de Manaus.

Requisitos, Documentos e Informações necessárias para acessar o serviço

Aberto ao público.

Principais Etapas do Serviço

Ornatos nas principais ruas e avenidas, decoração de alguns pontos turísticos e zonas. E atividades volantes como a “ Parada Natalina “ apresentação do espetáculo “sonho de natal” em parceria com a NIB;

Canais de comunicação:

- ✓ Telefone: (92) 98842-3017
- ✓ E-mail: semulsp@manaus.gov.br
- ✓ Presencial: Avenida Brasil, 1335 – Compensa, Manaus, AM, Brasil

Previsão de Prazo Máximo para Prestação do Serviço:

Variável (depende da data de programação)

Formas de prestação:

Presencial

Taxas e Preços:

Gratuito

Prioridade no Atendimento:

Ordem de Chegada

Manifestação do Usuário

**Manaus
Solidária**
Fundo Municipal



Prefeitura de
Manaus

Elogios, solicitações, denúncias, sugestões, dúvidas ou reclamações do serviço prestado. Acesse nossa ouvidoria através de:
<https://falabr.cgu.gov.br/web/home>